

現代郵政叢刊第三種

服務精神與郵資問題

現代郵政月刊社發行



上海图书馆藏书



A541 212 0001 9876B

目
錄

郵資問題	服務精神
.....
一九	一

~~1656950~~



服務精神

——上海郵政管理局主辦第一次郵政座談會紀錄

日期：民國卅七年四月十日

地點：上海香港路銀行公會

出席者：（以發言先後爲序）

孫瑞璜先生 新華銀行協理兼人事科主任

沈維經先生 上海銀行經理兼人事科主任

趙宗預先生 人事管理專家 申報人事科主任

江問漁先生 職業教育家

陸幹臣先生 中華全國青年協會總幹事

顧炳元先生 人事管理專家 上海市社會局第二處處長

嚴謬聲先生 名記者 市商會祕書

杜佐周先生 教育家 前英士大學校長

張一凡先生 正言報主筆 大同大學經濟教授

沈百英先生 商務印書館編輯 大夏大學教授

許君遠先生 大公報編輯主任



馬崇淦先生 市教育局專門委員

黃寄萍先生 名記者 申報社會服務主編

徐百益先生 工商管理主編

宋澤安先生 青年會

潘泰封先生 中國旅行社祕書

潘景瑜先生 商務印書館

主人（局長李進祿）：今天本局舉行第一次座談會，要向諸位請教的問題是「服務精神」。

本來，服務精神爲人人所有，也爲人人所應該有，絕對不至於成爲問題的。可是郵局，在以往，在現在和將來，服務大眾，各方面自己覺得不够，因之，不能不承認這是一個急待解決的問題。在外國雜誌上記得有兩句話，一句是「顧客總是對的」（Customer is always right），一句是「顧客是女賓」（She is guest），服務本來就是使顧客滿意的意思，我希望把這種精神來糾正服務的態度，而服務態度的好壞，正是靠着服務精神來決定的。

近一二年來，郵局承各方協助，服務精神已漸漸良好，但離開理想的境界還是很遠，有好多地方還是有待於改進，所以今天特地請各位專家，各位先進，發表高見。承蒙諸位在百忙中光臨指教，實在是非常感激，非常榮幸，現在請各位賜教。

王裕光（郵務幫辦）：郵政是國家機關，以前有些像衙門，尤其因爲郵政是專營的事業，沒有別的機關來競爭，所以在過去，郵政從業員的服務精神，很是欠缺，近來由於俞部長的指示，才漸漸地進步起來，但有待於改進的地方還是很多，希望各位把我們的缺點多多指出，使我們知道如何加



以改進。郵局服務的對象是大多數的人民，三教九流，無所不有，必須用各種的態度去對付，各位專家都有很豐富的經驗，希望各位不要客氣，多多指教。

孫瑞璜：在今日情形之下，我們都覺得使人愉快的事情少，使人不愉快的事情多，值得讚美的事情少，應加指摘的事情多，但亦不可否認的，有好多事業在進步之中，我們應該加以宣揚的。在上海有兩樣事業是值得稱譽的：第一就是郵政局，第二是市政府辦的公用交通汽車。在郵局方面，各種事情都在進步之中，這是在座各位都應向郵政當局道賀的。

本人在銀行方面工作，講起服務精神，我們銀行也常以此為號召，這決不是一句口頭禪，也不是一句時髦話。我們知道服務是為着生意經，最會做生意的人便是最會服務的人，天下的大事大都有代價的，沒有代價的服務是很難持久的。就銀行來講，服務是我們給顧客付下了代價，要吸引顧客，使銀行可以發展業務，獲致更多的盈利。如果銀行光送錢給人，沒有代價，那是救濟，是慈善事業，不屬於商業性質。商業性質的服務是一方面使顧客滿意，一方面推廣營業，是雙方面的物質上有利，心理上有利，而不是單方面的。

郵政雖是國營，但是也應帶有商業的性質，也應該講生意經，因為政府固然可以貼錢，不能永遠貼下去，至少要收支相抵，並且要能够賺錢用以發展其他業務，甚至能够報效國庫。在另一方面，郵政雖是專營，但也不無競爭的性質，譬如說，我要寄一封信，如果不放心郵局，或者嫌郵寄太慢，儘可以不經過郵局而派人送去；又如我要匯一筆款子，也可以不經郵局而利用其他方法。所以郵局如果不得到社會人士的歡心，結果不但是輿論不好，還要影響到營業。現在郵局以政府機關而能談生意經，可以說是用人得人。這幾年來郵局的進步，實在是值得我們稱譽的。

沈維經：在社會上，不但是銀行，其他的機關對於服務精神，也都在倡導，銀行不過其中之一。現在郵局以國營機關而竭力提倡服務精神，這是使我們非常感佩的。

講到服務，我常記得光甫先生對我們行裏的同人說的一句話：「顧客是我們的衣食父母」，換句話說，就是給我們飯吃的人，我們務要好好招呼，使他們滿意。還有青年會有二句話：「非以役人，乃役於人」。這是服務的要義，也就是我們上海銀行提倡服務精神的原則。光甫先生也會常常對我們說，銀行裏的部門很多，職員也很多，我們最注意的是那些和顧客接觸機會最多的櫃台上的職員，他們站在服務的前線，為公衆觀感評價之所寄，他們的服務精神是一個銀行或是一個機關服務的代表。所以我們要選擇第一流最適宜於對外的職員，才叫他們上櫃台。我們選擇的標準有五點：

第一，他們的態度要常常和顏悅色，要有面帶笑容的圓臉（round face），而不是扳起着的長臉（long face）。

第二，他們要有很大的忍耐心，容易發脾氣的人是最要不得的，最好能有「唾面自乾」的忍耐心，即使顧客發脾氣，囉嗦，都能忍耐。

第三，他們一定要工作敏捷，慢是不相宜的，因為顧客在櫃台或窗口外面等着，希望早早辦妥後做別的事去，所以他們一定要像上前線的機關槍手，應付工作要有搖機關槍那般快的速度。

第四，他們要熟知行內一切手續，這樣可以應付裕如，勝任愉快。

第五，他們對於學問要有修養，談吐不俗，常識豐富，即使顧客問到與銀行間接有關的事務，或是消息，也都能答復。

關於如何應付顧客方面，我們研究的結果，注意下列三點：

第一，我們務使內部各部門的手續簡單，顧客只歡迎迅速不管其他，因手續繁多而進行遲緩，

顧客是不會原諒的。上海銀行過去兌付支票，本來要經過兩個窗口，一個窗口照票，一個窗口付款，現在併在一個窗口了。替顧客省了一道手續，固然在查核賬目方面比較困難，或許要生舞弊的事情，但這是我們的事，不應該由顧客來負担的，爲了便利顧客，我們寧可担這風險。

第二，我們要假定顧客都是外行，什麼都不懂，凡是顧客所不會做的事情，都代他們做。最好營業部份人員分爲兩班，一班在櫃內接應營業，一班在櫃外照料顧客，答復問題，或是代填單式。同時我們要使各種手續簡易，譬如單式要使簡明易填，減少顧客的困難和麻煩。

第三，對待顧客要逆來順受，不和顧客爭執，正如剛才李局長所說的「顧客總是對的」。光甫先生也曾說過：「天下無不是的父母，也無不是的顧客」。銀行中經理副理都能和顏悅色的對待顧客，可能仍因柜檯窗口人員的服務不週，得到不好的影響。

上面所說的話，銀行可用，郵局也可以辦的，雖則郵局對於公衆寄信，買郵票，匯款，領包裹等事務，和公衆發生的關係要比銀行多，但服務宗旨則一。我認爲提倡服務精神，首先應該改良柜檯窗口，因而特地提供一些淺薄的意見，以供郵政當局的參考。

趙宗預：我認爲郵政應該當作生意來辦，革除衙門化，今天郵政當局召開服務座談會就是要使郵政生意化。黃伯樵先生現在已經作古了，我要講他最初主持兩路管理局時就是做生意，使別人有利就是使自已有利，大家要在生意上想辦法，求改進。而且必須使全郵局的同人都明瞭這一點，使大家能够同心協力的去做。我現在提出三點意見：第一，對那些在柜檯上工作的職員要予以特殊的訓練，時作工作檢討，最好對送信的信差也要予以特殊的訓練，務使老習氣完全革除，在生意上多動腦筋。第二，我以爲多想新辦法，不如將舊辦法改良，因爲新辦法層出不窮，五光十色，做得不好

，不如把舊辦法一樁一樁改良，較切實際，使人滿意。第三，要注意郵局職工的精神修養，不妨有些時候請些人來演講，潛移默化，使職工的目光能够放大，以求改進服務，處罰並非良好的方法。

江問漁：我生平不喜歡在稠人廣座中恭維人家，但今天却要在這裏稱讚郵局，郵局辦的真好。這是有確實證據的，只要舉幾個例：像以前，信差每逢過時過節要索節賞，現在這個惡習是沒有了。一封信，就是地址欠詳，郵局總是想盡方法轉遞抹角的給人送到。還有，郵政當局從善如流，徵求公衆對於郵務的意見，常常發出試驗信，請公衆答覆批評。這種服務精神，在公務機關中實在是鳳毛麟角，我非常感動。

這幾年來郵局進步很快，以一個公務機關而能做到真正服務人民，處處爲人民着想，處處使人民便利，比些商業銀行和開舖子的服務顧客的態度，有過之而無不及。實在加強服務，只要在上的領袖們肯用心打算，不一定要化很多的錢，就能辦到。論語上說：「己所不欲，勿施於人」，現在郵局已經辦到己之所欲，必施于人，真是難能可貴。

現在我有幾點要請教各位：

第一，服務的定義是什麼？在工作時間及工作範圍以內處處爲人着想，使人得到好處，就是服務。以教書爲例，在上課時間，在課本範圍內竭力指教學生是服務；爲了使學生得益更多起見，在課外準備搜集參考資料，爲學生解決難題，這是更進一步的服務，更卓越的服務。再以公事爲例，如會規定六時下班，而在五時三刻送來了一件公事，而這一天剛好是星期六，爲了免得把那件公事延擱到下星期一辦理，耽誤事情起見，就逾時工作，趕做一下，這也是服務。

第二，怎樣養成服務精神？我在十五年前出席一家產科學校畢業典禮演講時說：接生就是服務

，不但住洋房坐汽車的有錢人給他們服務，就是住草房沒錢的人亦應該給他們服務。我是辦教育的，常以爲這種服務精神能否由學校教育來養成呢？這是一個很大的問題。現在學校教育實在應該改良教育方法，不應專門注重書本，死讀功課，對於學生生活習慣，以及精神方面的修養，應該加以指導。現在郵局提倡服務，不啻就是一種廣泛的社會教育。我希望公務機關都有這種精神，要向郵局多多學習。

服務精神的實踐，「言之匪艱，行之維艱」。郵局辦的已經够好，現在精益求精，毅然推動實行，太不容易，太使人欽佩，盼望以後有更優異的成績表現在我們一般民衆的面前。

陸幹臣：最近一二年來，郵局銳意改進，已經有口皆碑，以基層民衆爲服務的對象，這種精神尤其可佩。

服務的起源，還是從宗教思想而來，基督教特別把服務視爲重要的教義，教訓人不自私，要互相服務。易經上說：「天行健，君子自強不息」，就是要叫人自強，如何要少想自己，多想到大家。少想自己，多想公衆，天下才可歸之大公。這次貴局召開「服務精神座談會」，在人生哲學上是很有意義的一件事。

我現在貢獻四點意見：

第一，常常開辦各種訓練班，研究班等，把職工的智識和能力提高，思想隨時代而進步，這樣服務成績一定會更好。

第二，利用民衆寄信或買郵票的機會，指導他們遵守秩序，養成他們排隊等良好的習慣。我國一般人民教育水準很低，識字的人少，我們要多多給他們服務，最好派一二人員在櫃檯外面從事照

料和指導。

第三，增加寄遞信件的速度。交通機關對於時間的因素是很重要的，所以要談服務，先要增進寄遞信件的速度，郵局是專家，我相信在這一方面一定會使我們滿意。

第四，希望有一種廉價的國際航郵資費。現在世界文化的交流，學校的學生多和國外學生通信，爲了快，差不多都寄航空信，可是國際郵資時常隨外匯而調整，價錢太貴。在美國，航郵資費除二角五分一種以外，尚有一種航空郵簡的發行，每個一角錢，比一封航空信的郵資要便宜得多。爲了使學生們多通信，多獲了解，研究學問，增加智識，我希望郵局對學生寄的航空信有個減半的優待辦法，這不但是學生受益，而且可以促使國際文化的交流，我覺得這是郵局非常值得做的。

顧炳元：我覺得提高服務精神應該有一套辦法。做人應該有服務精神，否則生在世上徒然浪費食糧，教育職工服務精神，尤其必需。職工的家庭教育，對於培養服務精神很是欠缺，學校教育又不够實際，不切合需要，所以只能在職業中加以教育。但是要把成年的二三十歲的職工，訓練圓滿的服務精神，是很困難的。郵局注意及此，並且有如許成績，實使我感到興奮。今日通貨膨脹，物價高昂，在這樣動盪不安的經濟現實環境下，主管人員忙的是怎樣應付物價，怎樣應付職工的薪資，怎樣可以保持幣值，調度款項，購買物資，職工們也天天爲生活問題傷腦筋，大家都不安定，而郵政當局好比飛機駕駛員把握住正確的舵，注意到職工的服務精神，使我感到異常欽佩。

我是研究人事管理的，我認爲一種服務精神的表現，是發揮一個機構的工作效能，推而廣之，對國家對人類都有益處。

提高服務精神，要注意兩點：

第一：職工的健康，職工的服務精神，根據他的健康，身體不健康，根本不會有服務精神，要使職工健康，首先必須注意他的營養，中國人對於吃東西不大講求營養，只求山珍海味，化好多錢，好吃美味，至於吃的東要是否含有足夠營養的成份，不甚研究，不甚探討，但是要維持身體的健康，每天需要一定量的維他命A、B、C、D、如果老是不夠，難免直接影響身體的健康，間接影響服務的精神，所以營養的問題是最基本的問題，據兄弟研究所得，並討教協和醫院研究營養學的醫生，營養素不一定含於高貴的食物，却在最普通最省錢的蘿蔔，青菜，草頭，番茄，豆腐，肉類之中，我更研究了多少成份，纔合本國人的習慣，著了一本「職工營養問題研究」，今天我帶來了一本，送給郵政當局參攷，內中分若干章，對於食物的成分等，分析得很詳細，我出這書的目的，是要使職工們以最低的代價，獲得最大的營養，吃了足夠營養的食物之後，身體健康了，服務精神更見煥發，服務工作更易推動。

其他職工的保健方法，如業餘運動，正當消遣，等等，都應該加以注意，因為這些對於服務精神都有確實的幫助，譬如說，一個職工，在業餘沒有正當的娛樂，光是作一種無益的徒然消耗精神的不正當的消遣，等二天工作就要受到影響，而效率降低，服務精神自更談不到，各位要知道，當職工們拿到薪水那天的晚上，可能做些什麼消遣？他們這一個月的薪水因生活指數的增加，固然可以多得些了，可是，如果他們用錢不正當，不把這多拿的錢用於營養，非但不能增進他們的健康，反而害了他們，消耗精力，減弱工作，這是要不得的，記得在戰前，我曾統計過工人的收入，要算是出差汽車的司機，可是他們每個月錢都不够用，要向印度人借印子錢度日，欠人錢最多，這緣故是什麼，就是他們在業餘愛好賭錢，沒有正當的消遣。

第二：職工的精神訓練，我們要顧到職工的道德和修養，不時請些名人來講演，以增加他們的

識見和認識，同時還要注意他們的生活狀況和其他事務，好像有些醫院調查研究病人的歷史和家庭狀況，藉以明瞭病人患病的淵源和經過，作爲醫病的參攷一樣，我們對於職工，也應該調查研究他們的家庭狀況，爲他們解決各種問題，例如某一職工，在家裏和他的夫人發生了爭吵，以至影響他的工作情緒，那就應該派人到他家裏去訪問，勸導他的夫人，說她的丈夫在外面工作，如何如何的辛苦，做他太太的應該如何如何的體諒他安慰他，這一項工作，應該由工會担任，負責工會的人，對於工人的服務，應該及到他們的家庭。

以上所說職工的健康和職工的精神訓練，是職工服務精神的基礎，我希望郵政當局能够打好郵局職工的服務精神的基礎，使他們有一百分的力量，表現一百分的成績。

嚴誇聲：

郵局的服務精神，已經是有口皆碑，不用我來多說了，現在來說我對於服務的看法：

我認爲「服務」是還債，須知我對人做的事極少，而人對我做的事極多，我每日所穿所住所吃所享受，沒有一樣不是由他人所做，我所做只能償還極小的一部份，以時間來說，在我未生之前，便有人對我服務；在我已死之後，還是有人對我服務、可見人家對我服務至少有一百年之久，我對人家服務至多只有五十年而已，所以我們實在是負債者，而且我們的債一輩子也還不清，那麼，我們服務又那裏能够驕傲能够誇口呢！

其次講到服務的要義，我記得一句話：「豈能盡如人意，但求無愧我心，」我認爲這句話應該改爲：「但求盡如人意，豈能無愧我心。」務使別人滿意，即使別人滿意了，而我心終不能無愧。服務要注意態度，態度和身體的健康與否很有關係，因爲一個人精神不好，神經衰弱，遇到事情繁忙，接觸的人太多，是很容易發怒的。這種態度應該糾正。我們要極力避免發怒，須知一發怒，等於人家有了錯誤，而自已反受懲罰，是最不值得的事。

杜佐周：郵局的服務精神，大家交口稱譽，已經很好了，現在精益求精，更求改進，實在是值得欽佩的。

兄弟是研究教育的現在想從教育的觀點，把服務的意義發揮一下。

服務有廣義的和狹義的分別，狹義的意義只是做自己應做的工作，在工作範圍以內，幫人家的忙。廣義的意義是：為人家的利益，犧牲自己，化費時間和精力，不計代價的幫人忙。

服務精神的培養，要靠教育的力量，西洋人因為家庭教育好，小孩子便知道如何為人家服務。在中國，不但家庭教育不好，學校教育也不好，職工的服務精神，有待社會教育來補充；以及事業家的負責訓練。郵局職工的服務精神，比其他機關都進步得多，這是郵局主管人員訓練之功，希望能夠一天天的進步下去。

最後，我關於服務方面，提供一些意見：

第一：培養服務道德，我們可以把有關服務道德的警句，印成一張張的小紙條，貼在職工的座右或桌前，以資警惕，使他們不時見到，不時自勉。

第二：制度問題，我們最好在營業處所專派一人，他不從事於實際的工作，專門幫助顧客，服務顧客，中國人大都教育程度很低，這是非常需要的，一方面可以使顧客滿意，一方面可以減少工作人員不少麻煩，服務精神可由之而多所發揮，這種制度是可供郵局方面參攷的。

第三：兩個基本條件，職工的工作不能過忙，過忙則容易發生煩燥的情緒，而影響到服務精神，其次職工的生活務需安定，要提高他們的生活水準，給他們解決種種生活上的困難。

張一凡：（書面）勝利以來，郵政事業，充分提高公衆服務精神，這是過去所不見，尤為今日其

他方面所不見。勝利給與國人內，這是唯一的收穫了罷？

人類原是社會動物，社會的能否衍續，就在彼此服務，政治的哲學基礎是服務，已不必說。經濟上的分工合作，要不是彼此服務，也就無從說起。郵政事業之提高公衆服務，豈僅供社會國家獲致現實福利，尙有未可估價的心理建設功能的意義在。其與各自謀利的現象對照之下，更能看到這種未可估價的重要意義。

中國民間本有「與人方便，自己方便」的俗話。用以說明「服務」的真諦，固然似乎有些功利色彩，但確有其顛撲不破的正確性在。

「服務」，在經濟學上看成一種無形財富，爲人服務，等於使用自己的財富，接受「服務」的人，等於享受財富。從交換價值上，已與吾國民間的這種俗話，完全一致。

然而一般人，只認得黃白物質，只記住左手交貨右手收錢。而不問黃白財帛能與人多少福利或愉快，實以其所含的服務量的多少做條件的。

爲什麼職員不客氣的商店，營業難以發達？爲什麼金錢只能收買奴性的走狗，不能收買有骨氣的人才呢！答復前一個問題，現代化的商店，所以都注意到服務精神，答復後一個問題的，就是以利害而結合的，終以利害衝突而分裂。這亦可以說明無形財富之可貴。服務，就是這種無形財富的生產啊！

沈百英：本人從事小學教育十幾年，現在在商務印書館編輯小學教科書，及担任大夏大學關於小學教程的課程，可以說都是個小字。今天出席座談會，恐怕所說的話，所發表的意見，也脫不了一個小字。

我們知道，郵差是送信的，郵局整個機械是處理信的，都不外乎一個信字。我現在來拆個字：

人言爲信，把人的言語寄來寄去，這是郵局的主要工作，也是郵局服務的目標。郵局的服務又脫不了一個信字——這回是誠信的信。自己有信心，別人信任你，這個信字便是服務精神。我記得有個故事，說一個老太婆去寄信，把信投入信筒以後，左思右想，老是放心不下，她就坐在信筒旁邊，看看這封信怎樣跳出筒來、怎樣走到牠的目的地去，她這樣守候着，一直不走開，等到郵差來收信，這才再三請託，離開信筒回去。這樣的老太婆只有一個，所以守候在信筒旁邊的人也不多見，我們完全信任郵局，換一句話說，郵局以它的工作取得了我們的信任，所以我說，信就是服務精神。

此外，我願對服務方面提供幾點意見：

一、從前郵政是對少數人服務的，現在却要對大多數人服務，爲使廣大民衆瞭解郵政的業務，明白郵政的手續起見，郵政常識必須普遍，郵局對公衆應用的文字和佈告，尤須淺易明白，一律改用白話，能採口語更好。

二、文字要識字的人才懂，爲了推進郵政業務，加強郵政服務，使不識字的人也能懂得，應該利用圖畫，多多宣傳，如連環圖畫等等，必可收效。

三、郵政是面的工作，在歐美，電影教育十分普遍，我覺得郵局也可以把工作，手續，辦法等等攝成電影，到各地放映，還可以利用電台，到處廣播。

四、本人是編輯小學書籍的，小學書籍中關於郵政的材料很少。在小學用書中插入郵政常識，一定可以深入民間，廣收實效，這是最基本的工作，希望郵局方面能够儘量供給資料。

許君遠：我最喜歡寫信，有信必覆，可是我最怕郵局，最怕郵政局員拉長了的臉孔，過去在保定，在北平，爲了寄信領款，受盡麻繁，郵局給我的印象實在壞，近幾年來，郵政的服務精神進步了

，我在郵局的朋友也多起來了，可是自己也不常到郵局去寄信了，我不知道我對於郵局的印象是怎樣改變的。

說實話，今天的郵局實在辦得好，服務精神首屈一指。本來，服務的意義便是犧牲自己，諸位看上海的商店，那一家有服務精神？北平的有些商店是講究這種精神的，一上門，倒茶敬烟，竭誠招待，即使你買的是一尺布，他也恭而敬之的把你送到門口，讓你下次再光顧。還有，美國人也是講究這種精神的，你向一個小孩子問路，他纏纏抹抹，給你指點個明白，甚而至於陪着你走。在美國的街上走，常常碰到駕車的人停下汽車，招呼你上車，繞過大圈子把你送到家裏，不要一點酬報，這完全是 Service，完全是服務精神。在這點上，中國人應該向人家學習，因為我們的服務精神實在太差了。

這回郵局特地提出服務精神來，不但是郵局的進步，也可以說是政治上的進步，可惜能够瞭解的人太少了。郵局從前是衙門，現在却成爲一個非常容易接近的服務機構，在「烽火連三月，家書抵萬金」的現狀下，郵政的革新替中國人爭了一口氣，也無異是政治上的一道光芒。只要看大公報讀者之聲，對郵局的好評逐漸增多，對郵局的控訴一天天減少，便是一個明證。我現在想提出幾點意見，就正於郵政當局和諸位：

一、取消快信，在目前，快信因爲手續關係，並不比平信快，似乎可以取消。

二、增設郵筒，最好每條街口都有一個郵筒，以免寄信的人跑遠路。

三、減低國際郵資 國際郵資太貴，不妨將國內郵資加得有些，五千元一封信實在便宜，國際航信貴到十一萬元，影響文化外流，關係太大。

馬崇淦：郵政是一個國際性的機構，制度完備，政策一貫，基本組織健全，別的機關都比不上。

本人對郵政服務非常滿意，沒有什麼意見貢獻，只有兩點要求：

一、戰區信件，時通時阻，希望郵政當局在管理局和支局裏隨時佈告，使公衆明瞭。

二、寄件人往往很迫切的希望知道自己寄出的信，在途所需時日，從上海到各主要城市需多少時間，亦望郵局能够擇要公佈。

黃寄萍：勝利後，郵局有許多新設施，新計劃，處處爲了便利民衆，尤其是報館方面，關係最密，得到的方便也最多。本人在申報担任社會服務工作，有許多問題，請求郵局解答，有許多事情，請求郵局協助，郵局新設立的公衆服務組，給我們幫了不少忙，真是值得感激。因此，我覺得公衆服務組這個機構，不但上海這樣的都市需要，小城小縣，民智比較閉塞，文化比較落後的地區，實在更爲需要，希望郵政當局，把公衆服務組這種機構，推行開去。

關於服務精神，我有三點意見：第一，服務要有熱誠，必需發自本心，才有好的成效，否則，徒具外表，不切實際，於大衆沒有好處；第二，服務不計代價，斤斤於代價的，便不是服務，郵局收少數郵資，盡最大努力，這是服務；第三，服務要有決心，所謂要存個服務的心，什麼事都可以試着去做，隨時隨地，多方設法，抱着絕大的決心和恒心，爲人服務，這才算對。

郵局是服務的先鋒，希望他能領導全國，爲公衆努力！

徐百益：勝利以來，各方面以郵局最爲進步，真是鶴立雞羣，與衆不同。這並不是虛譽，本人經辦着一個小小的出版社，與郵局接觸的機緣特別多，對郵局服務的週到，親身感受，舉其大者，有下面幾點：

一、郵差每天送信件，從不延誤。

二、我們匯款到外埠，因現鈔交匯不便，郵局通知我們開了一個支票戶，以後便可以用支票匯款，節省手續不少。

三、國內時局動盪，交通常受阻斷，我們把刊物寄出去，常因情形特殊，無法付郵，可是一旦通郵，郵局總是儘先通知我們。

四、收到匯票，以往是必須到郵局去兌現的，現在呢，手續簡便了，只要把匯票解入我們在郵局所開的支票戶裏，隨時提取，既省手續，又省時間。

五、我們的刊物新辦，尙未向郵局登記，公衆服務組知道了，便把空白登記書給我們寄來，請我們辦理手續。

凡此種種，都是郵局服務精神的表現。西諺說：“Well begin is half done”在勝利後短短的時間中，郵局已經有這樣的成績，秉着這點服務誠意，上下協力，將來的進步，更可預期，它真是國內公營事業的好榜樣！

宋澤安：好的事業基於好的精神，好的精神基於好的身體，所以要有服務精神，必須重視體格鍛鍊，希望郵政當局注意員工體格，使他們下辦公後，能有適當時間，作各種運動，以鍛鍊體格，培養服務精神。

潘泰封：普及郵政知識，是非常重要的事。服務精神，一方面靠主觀的努力，一方面靠客觀的配合，主觀方面，包括體格和修養，客觀方面，公衆不熟悉郵政知識，他們必須常至櫃台詢問，很易影響工作人員的情緒。爲了解除這種困難，我們中國旅行社就設法普及旅行知識，如張貼佈告和圖畫，出版旅行刊物，以減少問訊。郵局櫃台同人所遭到的困難，正復相似，這一點是可以做的。

還有郵局會提倡過標準信封，愚見在信封後面，可印上資費表和寄信手續，使每一寄件人收件人都能明瞭，這辦法，一定可以收到相當的效果。

潘景瑜：在戰前，我對於郵局常常是望而却步的，現在相反的却有一種親切之感，可見郵局的服務精神，已經大有改進了。現在還有幾點小小的意見，貢獻給郵政當局，等一，我贊成剛才許先生的建議，取消快信，免得多化費，又不實惠；第二，多設代辦所，使公衆寄信買郵票都感方便；第三，郵資已付郵件，可以不貼郵票，手續簡便，以前以滿百件方可交寄，後來改爲五十件，爲便利公衆起見，希望能減至二十件。

主人（總局代表李課長）：剛才聽到諸位先生關於服務精神的寶貴意見，一言以蔽之，是「感謝」兩個字。諸位先生都是工商界，新聞界，教育界的前輩，今天化了一下午時間，惠臨指教，使座談會格外生色。諸位先生的意見，兄弟于回京後，當晉謁當局，立即報告，全部紀錄，也當于整理後在現代郵政月刊上發表。

其次，要感謝上海郵政管理局，使兄弟有機會列席。座談會的辦法，各國常有，我們却還不會推行，這次上海郵政管理局嘗試舉辦，結果可說是非常成功，兄弟當使此一辦法，推行到全國郵區。

諸位先生的意見，有幾點兄弟可以即刻答覆：

陸幹臣先生建議的航空信簡，郵局早已想到，而且日內即可印好，公開發售，這種郵簡，定價每封五千元，所納航空郵費，僅及國際航空郵資的一半。

許君遠先生建議的：（一）取消快信，公衆服務課曾經爲這個問題舉行過民意測驗，統計結果，

百分之六十不贊成取消。這可以說是一個心理上的問題。兄弟敢說，今日的快信，即使不比平信快，至少也和平信一樣快，爲了適應公衆心理，快信不能取消，應該取消的却是不快的信——就是平信！(二)郵資問題，國際郵資是按照金法郎計算的，外匯一再掛高，我們完全處在被動地位，迫不得已。事實上，我們收了公衆郵資，而支付運費的時間較遲，外匯一提高，吃虧的還是郵局。至於說國內郵資，許先生以爲不妨多加些，事實上也有困難，比方說，一封平信加到一萬五千元，在上海的人不覺得太貴，內地的人可就要不勝負担了，加郵費在郵局也是一件痛苦的事，因爲我們不能替內地的老百姓着想，每加一次，總要經過再三考慮，原因在此。

總之，交通部俞部長常對我們講的一句話，很值得一提，他說，我們無論作事爲人，總要盡心，以心來補力的不足。假使我們爲公衆服務，力量上有什麼够不到的地方，那麼，請允許我們用心來補足它吧。

末了，承諸位先生給我們許多寶貴的意見和鼓勵的話，謹向諸位先生道謝。

郵資問題

——上海郵政管理局主辦第二次郵政座談會紀錄

日期：民國卅七年六月十九日

地點：上海郵政管理局

出席者：（以發言先後爲序）

婁立齋先生 現代經濟通訊社

魏友棐先生 大公報主筆

王芸生先生 大公報總主筆

丁 鶴先生 中央銀行經濟研究室

張一凡先生 正言報經濟主筆

唐慶增先生 光華大學經濟學教授

唐傳泗先生 中央銀行經濟研究室

壽進文先生 中央銀行經濟研究室

儲玉坤先生 申報主筆

李秋生先生 中央日報總主筆

主人（局長李進祿）：今天舉行第二次郵政問題座談會，向各位請教的是郵資問題，目前物價指數



上漲達一百餘萬倍，而郵資較戰前漲十萬倍，拿十萬倍的收入來維持一百萬倍的開支，因此郵政的虧損日益增加，真至山窮水盡，爲了解決這個嚴重的問題，請各位先生在學理上發表些高見，以供參攷。

薛聘文（郵政總局祕書）：今天討論「郵資問題」，本人先就郵政經濟狀況，摘要報告。

郵局寄信爲什麼要收費用，拿收寄一封掛號信來講，信上要貼郵票，收信時要給寄信人出收據，收了後要編號碼，分揀，用汽車運到機場車站和輪船碼頭，到了目的地再驗收投遞，這一切的郵運手續和開支，世界任何郵政都免不了的。

這一切費用，可分爲三大類：

- (一)人工費用，包括人員薪工開支，佔總數百分之六十五。
- (二)業務費用，包括文具單冊房屋設備等，佔總數百分之十至十五。
- (三)運輸費用，像水陸空輪船火車汽車飛機運費的支出，佔百分之二十至二十五，總數加起來爲百分之一百。

我國郵政在戰前是收支平衡的。抗戰發生，戰區擴大，交通梗阻，人員遷徙，局所停閉，收入減少，以致虧損日增，且漸漸積成驚人的數目。勝利後，郵局提倡服務精神，積極推進業務，上下一心，不遺餘力，惟終因郵資過低；又不能及時調整，結果還是無補於事。

在撙節支出方面，也盡了最大的努力。人工支出既佔總支出百分之六十五，戰爭一發生，最初薪水打折扣，六折，七折，八折，後來因爲物價步漲，員工最低生活無法維持，想出加成數和指數計算的辦法來；但人員薪津的數字雖略增，而實值則愈壓愈低，結果工作效率大受影響。現在我們郵政人員的待遇，全盤統計，仍沒有超過國營事業機關規定的待遇，不過因爲我們把全國的指數區

域分成二百七十區，在上海南京這些指數甚高地方的員工，待遇不免比其他公務員高些，但指數很低的內地，則待遇反較其他公務員爲低。外界對這種情形不甚明瞭，以致頗有指摘。其實是我們的計算比較精密，而且亦是相當合理的。

除了節省員工薪津外，其他凡能節省支出的地方無不多方設法：一枝鉛筆，用得短了，套上筆套再用，一定要到祇剩一個筆頭，然後再用筆頭去請領新筆，又把這些青蓮筆頭的鉛心，溶化了當墨水用。一枚信封，設法使牠一次二次三次的使用，用過了翻過來再用。殫精竭慮，祇要是能爲郵政節省一紙一筆一絲一毫的地方，無不注意求其節省。

兄弟今天帶了些統計圖表來，當中所表示的，就是郵政收支的情形。在民國三十四、五兩年度，每支出一百元中祇佔有三十五元的收入，三十六年度情形略好，但是每支出一百元中也只有四十八元的收入，其餘的百分之五十二，祇有靠政府的貼補或是調整郵資來彌補。

郵政爲什麼虧損得這樣多呢？這有下列幾點的原因：

(一) 郵資太低，不能及時調整。現在物價漲一百萬倍，郵資祇漲十萬倍，一封平信五千元祇合到戰前的五厘，拿十分之一的收入應付十分之十的支出，當然是要虧損的。論事實，戰前的郵資已經是虧本，其所以有盈餘完全是靠包裹。中國的平信郵資要比世界任何國家的郵資低，這是虧損最大的原因之一。

(二) 包裹業務衰減。郵寄包裹原是盈利業務，但因水陸交通時有阻斷，飛機運量更是有限，上海局的包裹送往機場，都遭退回，以致郵寄包裹業務沒法發展，蒙受很大的損失。

(三) 書籍新聞紙類郵資特低，貼本太大，還有那些大宗的報紙，如申報，新聞報，東方雜誌，China Press 等每份不逾一百公分，只收郵費六十元。即令郵費較高的平常新聞紙來講

，每五十公分亦祇收三百元，每枚郵票的成本就要二百多元，還要加上人工給牠去銷票，郵局實在虧本太大，所以郵政總局最近主張書籍、新聞紙不貼郵票，改打「郵資已付」戳記，減少貼本。上年七月份全國的支出共爲七百廿億，其中二百四十五億是處理新聞紙及印刷物的支出，同月份郵局共虧三百億，其中二百三十五億是賠貼書報的，所以政府對郵政的貼補，新聞紙印刷物方面就佔去三分之二。

(四)掛快等特種函件定價低，成本高，信件愈多，虧損愈大，因爲郵資的低廉，掛號快信交寄的太多，人民有時把不需要交寄掛快的平信，亦都濫寄掛號信。一封掛號信祇收郵費一萬五千元，要由郵局掣發收據，特別處理，直接間接的成本既要七倍于平信，而郵資所收的祇三倍于平信，所以多寄一封掛號信，或是快信，就叫郵局更多虧些本。

(五)中國郵區的面積龐大，交通困難，增加寄遞成本。中國郵區的面積之大，爲世界聯郵各國所無，我們看英國，雖然領土遍于全球，可是國內郵資的適用地域亦祇有限于英倫三島，寄香港和其他殖民地就另訂較高的郵資了。美國的郵區面積遠比中國小，各項運輸費用則遠比吾國便利省費，吾國內地互寄郵件悉賴人力獸力運輸，郵區面積更大，郵運成本當然特別高昂，這又加重了郵政的虧損。

(六)內地郵政機構收信太少，開支無法相抵。一般的說，吾國人寄信太少，增加了郵政的成本。窮鄉僻壤很少有人寄信，但是郵政不能因信件少的緣故，撤銷郵政機構，也不能削減最低限度的人手，郵政的經常開支，並不能因信件太少的緣故而減省，這是使郵政虧損的又一個原因。

(七)因爲交通不便，郵局不得不自辦郵路，郵運成本因此激增。現在全國的郵路有百分之七十

三是郵局自辦的。自辦郵路中，一小部份是長途汽車，一大部份是郵差郵路，成本都極高。

以上所列舉的都是舉舉大者，其他還有別的原因，因時間關係，不再多述。

目下郵政經濟，實在無法平衡，從第一點樽節支出來講，却是有個限度，到了那個限度，無法再行抑低。人員工作，飯不能不叫他們吃飽，幸而今日工會方面體諒當局的苦衷，常能和局方合作，共濟時艱。吾們自信，可以節省開支的地方幾乎都已做過了，所以減少支出方面，我們不能抱着過份的奢望。

第二，開源方面，也是有個限度，包裹業務就有個限度，寄信收入也有個限度，郵政當局在開源方面，也已盡了最大的努力。

第三，貼補的辦法，政府給郵政貼補，可是因為政府本身財政的拮据，這亦遭遇到了一個限度。

最後，只能出之于加價的一途，我們祇有從加價着手，來維持郵政收支的平衡，新聞紙等類可以少加一些，信函至少應該加到不虧本。

郵政經濟目前確已遭受到了山窮水盡徬徨歧途的地步，諸位都是專家，希望多賜高見，給他想出一條可走的「生路」來。

妻立齋：近來物價飛漲，今天就與昨天不同，郵局的虧損恐怕只有一天大似一天，而開源節流有相當限度，當然惟有出之於加價的一途，但是加價要增加人民的負擔，所以我的意思還是由政府貼補，雖然從理論上說，由政府貼補，要增加鈔票發行，但是此項增加數額還不算太大，據財政部王

部長的報告，五月份國庫的收支數字收入一十五萬億元，支出七十五萬億元，其餘將全靠發行，本月份下月份自將更多，郵局的貼補數字所佔百分比，究竟極少，自無傷大體，政府應該出全力予以支持。

魏友棊：公用事業漲價，雖然增加人民負擔，但僅僅增加一部份直接使用者的負擔，而不是增加所有全國人民的負擔，如果由政府貼補，政府無法另闢財源，祇有增加鈔票的發行，那簡直等於要使全國的人民負擔，包括那些終年不寄信的老百姓農民村夫都在內，這是非常不公平的一件事，所以主張還是加價，叫使用郵政者，直接負擔郵政的費用。

王芸生：郵局和我們報館關係最為密切，假使沒有郵局，報紙便無法寄發到全國各地，所以本人對郵局一向是很愛護的。美國傑佛遜總統曾說過：「如果政府和報館，其中將要有一個垮台，我寧可政府垮台，不要報館垮台。」我現在把這句改一下，「如果政府與郵局，其中將要有一個垮台，我寧願政府垮台，不要叫郵局垮台。」因為郵局是為人民服務的全國性的機關，牠本身存在的價值，也許較諸政府更大。現在政府可謂無能到極點，據王部長報告：本月份的支付預計為七百五十萬億元，而收入預計僅一百五十萬億元，百分之八十要靠發行鈔票，通貨這樣膨脹下去，幣值的穩定，實在遙不可期。在這個大前提沒有解決之前，郵局要平衡收支，實在沒有辦法。照理論講，由政府貼補是不公道的，因為要政府貼補等於要政府多發行鈔票，全國人民，都要為之加重負擔，等於叫寄信的人佔那不寄信人的光，所以我還是同情郵資加價，最好按照郵件的類別分別所加數額的多寡，如快信，掛號信，不妨多加一些，印刷品新聞紙希望少加一些，最主要的還是不能叫郵局虧蝕了老本，叫利用郵政的人負起郵資的義務來，這是天公地道的。

丁鵑：誠如王芸生先生所說，政治問題不解決，經濟沒有辦法，作為經濟問題看的郵資問題也是這樣。解決郵資問題的方法不外加價或貼補，郵政虧損是由於政府通貨膨脹，依理本應由政府負責；但政府自己一無所有，一切還是人民負擔。因貼補而增加的發行，比起戰事費用來固然比例很小，但戰費的支出并不因貼補而減少，故多一些發行，還是人民多一份負擔，本人會做過一個算術，假定去年底郵政收支本身可以平衡，則到今年六月和年底的貼補情形可如下表：

去年 十二月	物價倍數		郵資按月		合總支出		郵資按月		合總支出		
	加二〇%	差額	加三〇%	差額	加四〇%	差額	加三〇%	差額	加四〇%	差額	
今年 一月	一·五	一·二	〇·三	二〇	一·三	〇·二	一·三	一·四	〇·一	七	
三月	三·四	一·七	一·七	五〇	二·二	一·二	三·五	二·七	〇·七	二一	
六月	一·四	三·〇	八·四	七四	四·八	六·六	五·八	七·五	三·九	三四	
十二月	二·九	五·八	九·九	一〇·六	九·三	一一·三	一〇·六	八·二	五六·七	七·八	五六

所以到了今年年底或明年上半年，可能全部支出由政府負擔，那時候，大家不貼郵票，白寄信，虧損也許還會少一點，若郵政原來就靠貼補維持，則這個日子的到來會很早的。總之，一句話，無論由公平原則或實際趨勢，貼補是說不過去的。

但中國的經濟問題太複雜，加價吧，又有不能不顧慮之處，假如加價之後，刺激了物價百分之若干，以致政府的全部開支加大的總額超過不加價時對郵政的貼補或包辦費用，則與其加價，又不

如貼補。刺激原是心理作用，說不上是非，在平時雖然不值注意，在今天經濟基礎這麼脆弱，人心這麼虛浮的局面下，却不能等閒視之，這就是困難的所在。

本來，刺激既由于心理，則不妨用對付心理的辦法來解決，因此本人過去主張過，凡是加價，寧可次數多而每次加得少，不要次數少而每次加得多。心理實驗告訴我們，拿一根針，頻頻的輕刺，久後感覺會麻木，若狠命的一刺，受刺的就會跳起來。這樣的辦法，在物價上漲率慢時，是有效的；但看看六月份的物價上漲情形，使本人又氣餒了。郵資決不能天天變，假如一月一變，漲的比例就够大，每次免不了要刺得很重。現在本人可想不出什麼更好的方法了。

話說回來，不管怎樣，郵資似乎不能不加價。不過本人認為在加價的時候，有一點值得注意，即所加的價，只能以彌補郵政的經常開支不足額為限度。這是郵政勞務享受人應該負擔的。至於因戰事而發生的直接費用和間接損失，那屬於非常費用，應該由政府負擔，在軍事費項下開支。這一筆說不上貼補，是政府應該承擔的，最後的負擔者是誰，在這裏無須計較。

至於加價的技術問題，本人對郵政完全外行，不敢置喙。

張一凡：一般人士對於公用事業售價的觀念，目前很多錯誤，認為公用事業對於每一個人都有關係，如果費用大，有虧損，不能用漲價來彌補，只能完全推給政府負擔，殊不知實際上還是由人民負擔，而且公用事業的公用程度有大小，貼補的公款却均攤為每個人負擔，如自來水電燈等是地方性的公用，享受限於局部的，航空雖屬全國性公用事業，享受者限於極少數人，要用國家公款貼補，由全體人民負擔，顯然不公平。再者，一般商品交換是等價的，却不許公用事業等價，結果必然使公用事業虧損，而且也不可能持久，因為在自由經濟中一切商品的價格自然趨於一條線上的，故稱物價水平，要漲一起都漲，才能因均衡而穩定，現在各物都漲，同為公用事業的鐵路，輪船

，航空也都漲，而獨不許郵資漲，這實在不合理。在公用事業中，郵政的享用者最普遍，從社會觀點上看，爲使人民負擔輕些，郵資誠以越低越好，但是吃飯比寄信還要重要，米價却不能够抑止牠上漲，穿衣也比寄信重要，中紡公司的布價也不能够抑止牠上漲。米與布對於民生要算最有關係的了，因爲他商營而可以一漲再漲，却不許爲維持公用事業的生存而調整其售價，只主張靠政府貼補來維持，貼補就是增發紙幣，要全體人民納稅，同時擴大有財有產者賺取物價繼續漲的大財，這是十足表示着資本制度社會裏偏私的輿論。郵政是公用事業中享受其利益最大最普遍的一種，必須充分維持牠，而且發展牠。目前郵政的虧損，原爲物價高漲而起，要達到收支平衡的目的，只有三個方法：一是由政府貼補，這辦法間接還是增加人民負擔；一是由郵政同人節約，這辦法太不公平，而且實際上恐怕也無濟於事；另一個辦法便是增加郵資，由於現行郵資的過份低廉，加價予人的刺激，尙不致巨，由於物價迅速上漲的緣故，陸陸續續加起來，恐怕還是跟不上物價，如欲達到物價水平，恐非先跳躍一下，加到與物價相近，足夠維持成本，然後照了鶴先生所說的辦法，隨物價陸續調整，這是政府不能繼續充量貼補時應有的措施。不過在資本社會的偏私輿論下，這樣調整，免不了代人受過，被當作刺激物價上漲的罪人，政府當局爲畏避人言，也只得兼負貼補的責任來，祇有貼補與加價同時並進，才能挽救目前郵政經濟的危機，此外就沒有旁的方法。不過以今後物價趨勢看，定期性加價，斷不能在連續狂漲的物價經濟中，得以生存，郵資雖不可早晚市價不同，但恐將極短時距間連續加價，那時郵票的面額隨時改印，這筆費用既相當可觀，而且也是怪麻煩。我在「現代郵政月刊」上看到郵政人員對於業務很多的建議，足見郵政人員的努力，其中有一條建議是發行不印面值的郵票，我覺得這方法大可採用，固然郵政總局認爲這與郵政的收支制度不盡適合，又易爲人民所藏購，未予採納，但這種不印面值的郵票，在這一通通貨急速貶值的時候，可無須時時

改印郵票，公家可以節省不少的費用，對於郵政經濟畢竟是很有幫助的。郵政人員的工作效率要算最好了，我們要維持牠原有的工作效率，使牠不垮，開支方面無法節省時，祇有多方增加收入，維持平衡。兄弟非公用事業或機關職員，在言論界服務，向來主張公用事業，在惡性通貨膨脹時期，只有隨市價調整其售價，以維持其工作效率為限度。對於公用事業虧損部份，應由政府貼補的那些主張，素極反對，且屢屢為文發表此種拙見，所以今天所講的，也不過重覆我過去的意見罷了，尙待就正於諸位先生。

唐慶增

郵政是國營事業，各國對於郵資的釐訂，觀點互異，財政學者意見亦很多。英儒自亞丹斯密斯 Adam Smith 以降，大都認為郵資是一種稅收，德國學者如華格納 Wagner 則認郵資是規費 Fee 性質，定的數目以不超過服務成本為原則，所謂 Charge according to Cost of Service。總之，郵政的目的不是完全為賺錢，而是為人民服務，即使是認郵資為租稅的學者，決不主張取資過高。現在我國郵資已經不能維持成本，有不能不隨時調整加價的苦衷，本人以為：（一）加價可以依照郵件的性質來分別多寡，航快，掛號等特種郵件不妨多加些，因為既要寄遞這種郵件，自然應該多付一些資費，其次是平信，可以加得少一些，以免增添平民負擔。新聞紙及印刷品則應加得最少，英國十九世紀曾有過新聞紙免費寄遞的辦法，後雖收費，不久又加以減低，我國可以仿效。（二）人民對於郵局服務的需要是有彈性的，公衆寄信數量可多可少，郵資如果突然加得很多，寄信的數量有減少可能，這樣也可以影響收入的，英國十八世紀時曾有此項經驗，所以必須斟酌實際情形，釐訂加價標準，來彌補郵政的虧損。倘使再有不敷開支的地方，由政府貼補，使郵政經濟不至陷于絕地，收支可得平衡。

唐傳泗：從自由經濟觀點來看，物價問題不單是物價的上漲，還包括價格間變動的失衡。所以各項物價都漲，郵資不漲，亦是不合理的。而且過低價格足以鼓勵浪費，照方才薛祕書所說，郵資過分低廉，使人民濫用郵政，一封應該寄平信的信，也作爲掛號信寄了，這就等于浪費郵政的人力和物力，間接促使郵政虧損，所以流弊也很大。郵局的虧損的確很大，但是要講適當的政策，也很困難。政府的貼補，本人一向不大贊成，因爲貼補要靠增加發行，無異地負擔大部份加重在窮人身上。把郵資調整吧，一般看法，怕刺激物價，這是心理因素。其實在目前通貨惡性膨脹，軍事不利，交通阻梗的情況下，任何事件均可作爲漲價的理由，絕不是限制郵資就可以避免。郵資調整的基本困難，還是物價上漲太快，照去年物價漲勢看，物價每個月約上漲百分之廿餘，就是每三個月約增加一倍，所以那時候郵資如每個月增加百分之廿餘，或者三個月調整一倍，還可以趕上物價。今年物價漲勢更甚，最近差不多每天在漲，其倍數和速率都在增加，甚至不到一個月就漲了一倍。郵資跟物價同時調整，也要比往昔困難得多。因爲郵資總不易每天或每週漲價。所以要解決郵資問題，只有物價問題解決時才能解決，就目前而論，當然郵資還是只有調整一途，至于調整數目，應視各類郵件之成本而定。根據貴局統計，費用中薪資等費用佔百分之六十餘，所以增加郵件寄遞數量既爲郵局重要業務方針，因此平信似不易增加過多，因爲漲得太多，或者反影響郵件數量；另一方面快信掛號信太多爲促成郵局虧損之一，所以此類郵件不妨多加。關於新聞紙、印刷物、書籍有關國家文化，應該少增加，維護文化事業是政府的責任，這方面的虧損，似可由政府貼補。

壽進文：當前的中國經濟問題，有許多矛盾是難以克服的：如出口貿易與匯率，公營及公用事業的定價與貼補等均是。而這一切難以克服的矛盾，都是根源于政府的財政收支不能平衡，亦即根源

于通貨膨脹與物價繼續漲這一基本矛盾。因爲這一基本矛盾不能解決，一切經濟問題也很難有圓滿解決的辦法。

但有些問題又不能不解決，縱然不能圓滿的解決。如像郵政這種辦理完善，成績卓著的公營事業，我們爲了愛護事業，不能長使其收費過廉，而大部份依賴于政府的貼補。因爲依賴政府貼補，就等于依賴膨脹通貨，使不寄信的人也負擔了郵政的虧損，而且郵費長此過低，不但鼓勵了人民使用郵政的浪費，而且也使郵政事業不能發展。

所以個人意見是贊成經常調整郵資的。一般對於調整郵資的顧慮是怕因此刺激物價。在理論上說，祇須郵資的調整不超過物價的漲率，是不會刺激物價的。不過在此投機心理籠罩整個市場之時，公用事業的加價，確常被利用爲漲價的藉口，這是無可奈何之事。我們總不能因爲這一點顧慮，就坐視郵政事業的衰落。輿論界的任務，應向人民解釋公用事業的合理漲價完全是必要的，這是第一點。

其次，就今年的情形來看，在公營和公用事業中，郵資僅調整了一次，這是最少的，其原因就因爲如鐵路、航空、輪船等事業的加價，不像郵政那樣必須經立法院通過的，我認爲這是不公平的，像中紡公司，也是公營事業，紗布對於民生的影響要比郵政大得多，而中紡公司對於紗布市場的操縱，有關工商業已嘖有煩言，爲什麼中紡公司這樣不斷提高紗布價格，立法院並無片言責詢，獨對於郵資加價常加以困難呢？這也是輿論界應促使立法院注意的。

儲玉坤：（書面）在經濟不能穩定的時期，物價既無法抑平，郵資的調整，自然是不可避免的。

若要國家津貼或補助，在國家財政不能平衡的今日不僅是不可能，而且亦是不合理。所以我們並不

反對郵資的調整。不過調整郵資的時候，要看看環境，切不可在政府抑平物價的時候，否則就不免有領導漲價之嫌，這是一個技術問題。此外還有一點小小的意見，就是公用事業在開支方面，要特別節省，凡與服務無關的費用，應該削減到最低限度。

李秋生：（書面）郵政事業在各種公營事業中，經營最稱良好，加價亦比較最小；際此支出劇增情形之下，不難想像郵政當局應付之支絀。連日一般物價已漲至戰前一百萬倍左右，則郵資即使再漲一倍，以至四倍，並不為過。惟其間有二問題，應予考慮：一則保險、保價、貨樣、包裹、以至快信、掛號、不妨多漲，平信則以少漲為宜，一般平民購買能力有限，不應多加重其負擔；其次則各地物價不一，購買能力亦異，如科以全國一律之郵資，實不合理，不過分區規定，又嫌過繁，窒礙難行，不審有無妥善可行之方法。憶抗戰期間，掛號信及快信曾一度不用郵票，改用簽條，如一律用此種簽條代替郵票其價格由郵局隨時隨地予以調整決定，不知是否可行。

上海圖書館藏書



A541 212 0001 9876B

現代郵政叢刊第三種

服務精神與郵資問題

中華民國三十七年九月一日初版

編輯者

現代郵政叢刊
編審委員會

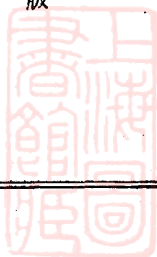
發行者

地址 南京(0)郵政總局內
現代郵政月刊社
電話 三五九七四

印刷者

南京(二)中山東路三五八號
文匯印書館

每冊金圓券貳角





~~1556950~~